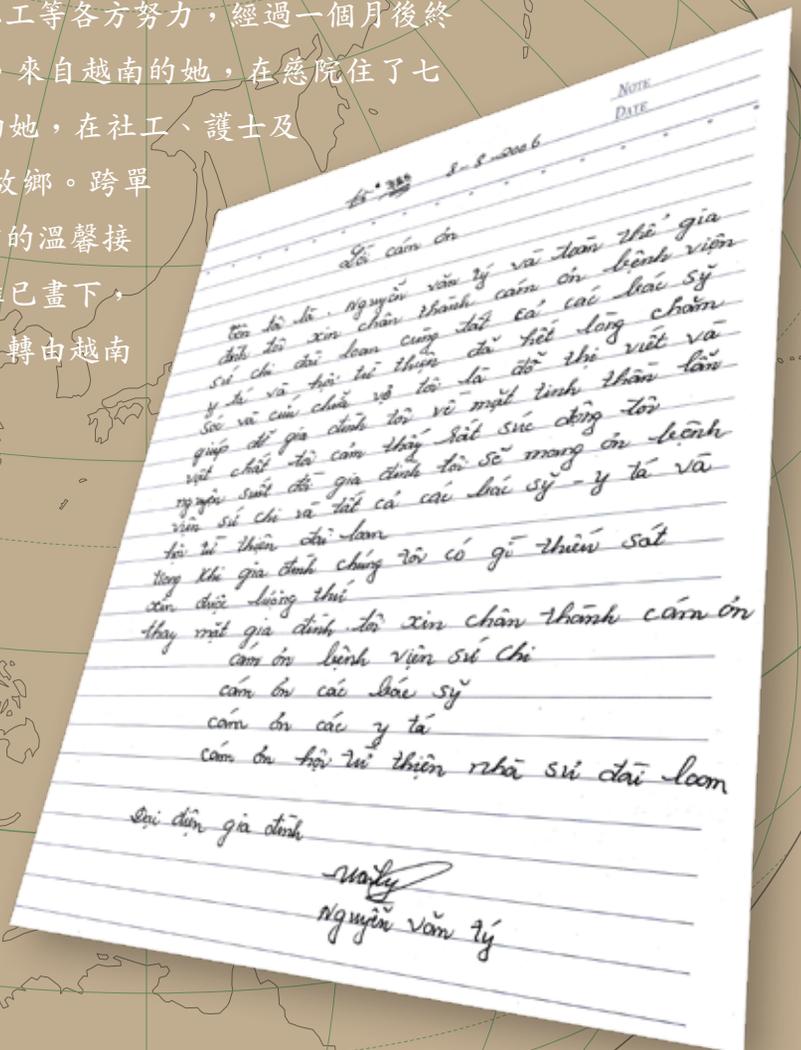


八六尋親

越籍無名氏返鄉記

文 / 蔡豐吉 (慈濟大學傳播系見習生)、程玟娟

一位越南女子，昏倒店家，送至花蓮慈院急診，編號無名氏八十六號。社服室社工、志工等各方努力，經過一個月後終於確認身分，恢復有名氏。來自越南的她，在慈院住了七個月又零一天。仍未清醒的她，在社工、護士及丈夫的護送下，搭機返回故鄉。跨單位、跨志業、跨國協力合作的溫馨接送情終於畫下句點，句點雖已畫下，但是關懷的腳步並不停歇。轉由越南慈濟人接棒傳遞溫情。



二〇〇六年一月十四日星期六，一名女子在一店家昏倒，經店家送至慈濟醫院急診室進行急救，仍呈現昏迷。由於這名女子身上並無任何可以證明身份的文件資料，而且由店家老闆處得知此女不太會說台語或國語，只能推測她應為外籍人士。急診人員給予流水編號「無名氏86」，花蓮慈院這一年來的第八十六位無名氏。一個月過去了，這位無名氏仍然昏迷不醒，仍無人來相認，於是院方請醫院公關傳播室拍照、大愛電視台錄影，藉由報紙、電視傳播訊息，希望能藉此協尋她的家人。

線索一 越南友人相認

消息見報的隔一天是星期日，一名越南女子來到慈濟醫院社會服務室，表明想見見這位無名氏。醫院志工張紀雪師姊問她如何知道這個消息，她回答是雇用她的老闆告知的。

該名女子前去病房認人，一見無名



氏，女子馬上哭了出來，經過確認之後，該名女子確實與無名氏病患相識。見越南女子與病患認識，紀雪師姊便想進一步詢問有關無名氏病患的身分資料，只是這名越南女子一直沉默不言，只聽到她叫喚著無名氏——「阿月」，並開始打電話，與對方用越南語言溝通。

不論紀雪師姊如何請教無名氏病患的身份、資料，此名越南女子始終帶著戒心不願回答。除了得到一個「阿月」的名字外，無法再從越南女子身上獲得任何進一步的訊息，唯一的線索是來訪女子的上一任雇主是慈濟人，住花蓮縣壽豐鄉，因為所照顧的老太太往生，才轉任現在的雇主。在她離去前，紀雪師姊寫下了社服室的電話給她，希望她想通後，可以打電話與慈院連繫。

線索二 壽豐慈濟人協尋

靜待越南女子來電，似乎是很渺茫的希望，於是紀雪師姊「死馬當活馬醫」，用唯一的線索中去尋找蛛絲馬跡，打電話向壽豐的慈濟人詢問，是否有一位師姊雇用越南女子

想不到這條看似微弱的線索，竟然成功的找出了來訪的越南女子。她的前任雇主告訴志工，她叫做「阿雲」。雇主在聽說了

二月中旬，仲介人員送來護照，志工師姊與無名氏八十六號做比對。

無名氏「阿月」的故事後，便熱心的幫助社服室找到了阿雲目前工作處所的地址。

當慈濟志工出現在阿雲工作的地點時，阿雲很驚訝。經過志工一番誠懇詳談後，才知阿雲心中的害怕，原來她擔心說出「阿月」的資料，就必須負擔「阿月」的醫藥費，雖然志工一再的向她保證不必負擔任何醫療費用，但阿雲依然不願透露任何訊息。因此這一次的拜訪，志工無功而返。好不容易得到的第二條線索，竟然又斷了線。

線索三 輾轉通報多單位接力確認

雖說阿雲不願透露訊息給志工，但是阿雲打了電話給在新竹工作的妹妹。她的妹妹知道此事之後，把訊息告知她的雇主，這位熱心女士馬上致電勞委會，說明花蓮慈濟醫院有個「阿月」的案例，希望能給予協助。勞委會接到電話後，聯絡花蓮外勞服務諮詢站，請該單位給予醫院幫助。

諮詢站馬上熱心的提供可能是「阿月」的詳細資料給醫院，也要求仲介公司來協助。仲介公司接到通知馬上與醫院聯絡，確定了「阿月」的資料。原來，花蓮慈院的這一位無名氏八十六號，是「阿日」，她是一名逃逸的外籍勞工。仲介公司隨即把阿日的護照交給醫院處理，警察局的外事科也到醫院處理阿日的身分問題。

慈濟志工跨國尋親 接送返台探視

在經過一連串的察訪、資料的收集，拼湊出阿日完整的資料後，社服室將這事件委請基金會宗教處處理，宗教處隨即與慈濟越南辦事處的林志朗師兄聯絡，請他幫忙尋找阿日的親屬。

離阿日家最近的慈濟志工，要經過四、五個小時的車程才能來到阿日的家。可是慈濟志工不辭辛苦，在接到資料時，第一時間就前往與其丈夫阮先生見面。

擔心承擔不起龐大的醫療費用，原本阮先生不願來台灣見阿日，在慈濟志工不斷的勸說，且經過花蓮縣警局、勞委會、駐台灣越南辦事處與駐越南台北辦事處，資料的傳遞，多方的配合後，阮先生在越南師兄師姊的陪同下，搭飛機來到台灣。入境台灣後，便由越南籍的阮文雄神父和一位嫁來新竹的老鄰居陪同，來到花蓮慈濟醫院。

落葉歸根 無名氏返回越南

阮先生原本在台護照只能簽證一個月且無法延期。但是這一個月期間，阿日的病情尚未好轉，阮先生不放心離開，於是在阮神父的奔走之下，讓簽證得以再延一個月。而本來情況不樂觀的阿日，在往後的一個月裡，拔除了插管與氧氣罩，雖然仍未清醒，但是她的身體狀況已經可以搭機回家了。

似乎知道可以回家，阿日的身體狀況漸入佳境，經過醫師評估後，定於八

月十四日搭機返回越南，由於要與救護車時段配合，於是十四日凌晨零時，在社工柯文山和自願犧牲假期的二十東病房護理師張淑萍陪同之下搭乘救護車，前往桃園中正國際機場。阮先生離開之前，寫了一封感謝信給慈濟醫院。

曾照顧阿日的護理人員都感覺阮先生對阿日的感情十分令人動容。他們注意到，阮先生在阿日住院期間，除了一開始因不懂護理操作而沒辦法照顧阿日外，在醫院的兩個月來凡事親力親為的照顧阿日，每天都對著昏迷的阿日說話，期盼她能好轉。

前往機場的救護車上，護士淑萍也

被阮先生對待阿日的舉動感動萬分。雖然半夜出發，還要走曲折迂迴的蘇花公路，舟車勞頓已不在話下，但仍看見阮先生以肢體語言，以輕柔話語在阿日身邊、耳邊守護。當救護車終於抵達機場，在等待飛機時，淑萍表示，全部的人都很疲累，阮先生卻依然不時的看看阿日，對著她講些話。

淑萍在平安護送阿日抵達越南後，才又搭機返台。

阿日回到越南的幾天後，原本住在阿日隔壁床、同樣是越南籍的病患，捎來令人愉悅的消息：阿日狀況很好！



每當遇到急診室通知有無名氏病患，就是社會服務室多方動員大顯神通的時候。至今花蓮慈院的社工人員都為每位無名氏恢復身分，幫助他們與家人重聚。

迢迢歸鄉路

記無名氏86號

文 / 柯文山 花蓮慈濟醫學中心社工師

「急診來了一位無名氏，入MICU(內科加護病房)，收給胸內(胸腔內科)。」那時，與社會服務室的夥伴正在開會，負責急診業務的社工突然收到護理人員來電告知上述訊息。面對突來的訊息，大家交換一個會心的眼神之後，負責胸腔內科業務的我自然知道工作又來了，當時還信心滿滿地認為：好吧，只要病患不往生，我總有辦法處理——讓病患

得到身分、辦出健保、協助醫療費用、順利出院。哪裡知道，這一來開啓了七個月又零一天的漫長過程。

外籍無名氏昏迷 求證身分難上難

開完會，馬上飛奔到內科加護病房，先探視病患的狀況，果然，昏迷，已插氣管內管，無法有任何回應。照顧病



收治來院昏迷的患者，急診先以無名氏編號，轉由社工追查身分。

人的護士告知：「門外等候區內有一女子，是她送病患來院。」問了她病人是怎樣的狀況下送來醫院的，她回說：「是突然間在我的店裡昏倒的，我也不知道發生什麼事，店裡的其他人都可以見證。」「她(病人)偶爾會到我的店裡，至於她叫什麼名字？背景如何？我不清楚。」哇！這下糟了，資料不足的狀況下該如何處置？「那她是哪裡人？」我接著問，希望能有些蛛絲馬跡。「我唯一知道的是她不太會講國語，講的好像是越南話。」「越南話？」，我心中一陣困惑：「病人昏迷，又沒有其他人可以指認下，要如何求證她是越南人？」

只能想著目前病患已在加護病房

了，先救命要緊，說不定日後她醒來後，就能一切真相大白了。也許是我心中有預感現在接到的個案非同小可、難度頗高，當日下班前，當醫院志工菩薩要回靜思精舍，在大廳向佛陀問訊時，我就請求他們幫我迴向給這位在加護病房內的無名氏病患，讓她能有些助緣，使整件事情能有好結果，當然，我也默默為她祈禱！

醫院依法奮力急救 媒體動員確認身分

「病人昏迷要氣切，沒有家屬填同意書怎麼辦？」「最好有家屬可以填拒絕急救同意書，留一口氣帶回家，不然，病患的狀態氣切後，也不會醒來，



社工們在醫院內的角色不可或缺，面對棘手的個案或緊急重大事件，仍需井然有序的處置。

像植物人一樣，需長期照顧。」主治醫師在電話的那一頭說明著，我很無奈，因為病人入院至今近一個月一直無人來指認，所以不可能有家屬來處理她的事情，只好硬著頭皮說：「以目前法令規定，只好請兩位主治醫師決定同意，就能氣切，為案主救到底。」就這樣，原本插著氣管內管的她，因為氣切後，呼吸器轉接到氣切管而得以露出明顯的面容！

也許是之前的迴向與默禱起了作用，在一次精舍的志工早會上，有志工菩薩報告了這位個案，隨後醫院的公關與大愛台動員起來：先到加護病房內拍病人

的影像，聯繫主治醫師做簡短的說明攝影，並由醫院公關傳播室發布新聞稿。就這樣，在電視與報紙媒體的放送下，陸續有人出面指認，確定出病患的姓名與越南國籍的背景。

外勞逃跑醫法周折 志工協助家屬來台

原本以為確認出病患的姓名，取得護照與居留證相關證件後，事情應該會告一段落，哪知道這僅是另一段的開始。因為病患為逃跑外勞，依健保局規定，是無法有健保身分的，住院的一切醫療都需自費；病患雖然轉出加護病房，



持續昏迷不醒的無名氏八十六號，在醫護同仁的陪伴下，在加護病房內度過農曆春節，牆上還貼著林院長代人轉送祝福的紅包。

但人仍未清醒，氣切且使用呼吸器，需二十四小時看護協助照顧，每日的看護支出，著實沉重。所以，諸多因素的考量下，決定轉介慈濟基金會，看看能否協助病患的越南家屬來台灣處理相關事宜，當然，我這邊也用公文知會縣警察局、勞委會、駐台北越南經濟文化辦事處與駐越南台北經濟文化辦事處，報備此一個案。

就這樣中間折衝了近四個月，病患的丈夫終於由越南的慈濟師兄與師姊陪同之下，來到了台灣。

丈夫來到台灣，事情就會有轉機，我們終於可以透過翻譯來向病患丈夫說明她的狀況，並且做相關的決定。其實，病人的情況一直膠著，仍舊昏迷未清醒，仍舊使用呼吸器，但病患的丈夫來了，我們期待能在她丈夫的照顧與陪伴下，在親情的支持下，病人可以脫離呼吸器，清醒過來！

但，期待落空，病患情況依舊，未來預後亦不佳，加上病患丈夫來台的簽證亦快到期，只好向病患丈夫說明是否在適當的時機下，可讓病患平靜往生，在台灣火化後再帶回越南。

親情喚回生命力

所以，在病患丈夫的同意下，案主移除了呼吸器後，就不再接回去，而僅給藥物與氧氣，結果哪知，病患竟在此狀況下自行呼吸起來，而且越來越好，甚至到後來都不需使用氧氣，僅祇需抽痰、管灌餵食與換尿布。雖然病人仍未

清醒有意識，但這已經給了我一劑很大的強心針，因為病人以她的生命力告訴我，她想要回越南家鄉，她想要她的丈夫帶她回家，我知道，下一步我可以為她安排回家的路了！

剩下的就是與航空公司交涉，安排擔架病患搭機返回越南。在航空公司花蓮辦事處主任與越南航空公司人員的協助之下，病患終於可以搭八月十四日早上七點半的飛機，由中正國際機場起飛回越南，另外，除了病患丈夫，院方派一位護士隨機護送，當然，越南的慈濟人當天亦會在河內機場接機，將病患安置妥當，並且讓慈院的護士可以平安返回台灣。

用愛接力助返鄉 家屬感恩越言謝

就在八月十四日清晨零時，我、護理人員張淑萍、病人以及病人的丈夫，搭著救護車，從花蓮慈院出發前往桃園中正國際機場，路上除了幾次停下來為病人抽痰，以及病人因為暈車稍有嘔出白沫外，狀況一直表現良好，平安地抵達國際機場。

終於，他們全家可以團圓，真為他們感到高興！

至今，在我的個案紀錄內，還留著病患丈夫臨走前寫給我的一張字條，是越南文，我看不懂，也不想弄懂，心想，只要記憶中留存著她丈夫知道可回越南時的欣慰表情，這就足夠了，至於寫些什麼，說些什麼，那就交給上蒼吧！

護伴千里

阿日返越記

文 / 張淑萍 花蓮慈濟醫學中心二十東病房資深護理師 攝影 / 劉明總

從事護理工作六年來，第一次遇到這種「難得」的機會：一位越南外勞突然腦出血昏倒，送到慈濟醫院來急救，主治醫師透過電視媒體尋人，輾轉由其他外勞認出來這位病患的身分，竟然找到了病人的先生。經過醫療團隊搶救，現在病患雖然仍使用氣切、需要抽痰，但慈濟基金會決定排除萬難轉送病患回越南，需要一位隨身特別護士！當單位護理長詢問我的意願時，第一個感覺是「我真的有這個能力嗎？」

「我真的可以應付飛機上各種突發狀況嗎？」但是經由同仁的鼓勵及主管的再三肯定，又回想起上人常說的一句靜思語「做就對了！」讓我勇於爭取承擔這特別的任務。

二十東胸腔內科病房護士張淑萍勇敢地承擔起護送無名氏阿日回到機場的特別任務。

臨出發 忐忑不安

出發前兩天其實有很多關心我的同事，都會反覆著問我「會不會緊張？」我的回答多是「不會」，但其實是不敢把害怕說出口，因為病患有呼吸窘迫的



危險、轉送過程醫療設備不比在醫院齊全，若真的有突發狀況該怎麼辦？加上與家屬語言的隔閡，直到出發的前一天，心裡仍是忐忑不安。

好幾回暗暗的問自己「真的要去嗎？」爲了安撫自己不安的情緒，於是先假設了幾個可能會發生的問題，自我沙盤演練，如氣切在途中不慎滑脫？或病人在運送過程中，突然呼吸喘或被痰液堵住了呼吸道？最糟的狀況是病情突然急轉直下，需要CPR？這些種種的突發狀況，我應該要如何處理？出發前反覆確認再確認，將社服室提供的攜帶式

抽痰機充電，確定功能正常，除此之外，還自備抽痰管、手套、血氧測定儀、甦醒球、尿布、濕紙巾等等許多物品，懷著戰戰兢兢的心情出發囉！

彎彎曲曲

八月十四日半夜零點坐著救護車從醫院出發，一路彎彎曲曲的由蘇花公路向台北出發，一向會暈車的我，一直忍著想吐的感覺，想不到病人阿日先吐了，到雪山隧道之前，我們停停走走，病人總共吐了四次，護士小姐我也搖搖欲墜，終於到了桃園中正國際機場，時間

才凌晨四點多，距離搭飛機還有一段時間，於是一行人就在機場停留了三小時，期間病患仍需要抽痰、拍痰。

終於到了要上飛機的時刻，時間已是早上七點多，從飛機起飛到抵達越南河內機場，整個過程機場的行政人員及飛機上的空



護理師張淑萍（中）與社工柯文山（左）於八月十四日零點陪伴阿日，從花蓮慈院出發趕赴桃園國際機場。

服員，對我都相當禮遇，尤其是空服員們還集資捐款給家屬，見到這一刻讓我感到佩服與感動，對於不認識的同胞也可以慷慨解囊。

當有空服人員向前詢問我的工作，我舉起我的識別證，跟他說「Tzu Chi Hospital」，身旁的人都投予我敬佩及感謝的眼神，那一刻，我真的覺得，身為慈濟人，我好驕傲！

醫病互信

轉送的過程中見到阿日的先生，不斷的在她耳邊輕聲細語，雖然無法理解他

的意思，但經由他們之間的互動，能感覺到有家人的支持是很重要的，與家屬短暫相處，知道他只會說幾句簡單的國語，例如：謝謝、抽痰。讓我印象深刻的是，他下飛機前突然對我說「感恩」兩個字，剎那間，所有的勞累全解除了！從病人路倒，以無名氏住院，直到找到家屬知道病人身分，原病況不穩到現在可以回到祖國，相信整個醫療團隊的照顧、慈濟人的用心，及大愛無國界的精神，連家屬都為之動容，這真是我從事護理生涯以來，最有意義的事了。



二十東病房

護理長連玉璽的話：

淑萍本身具有豐富的重症病患照護經驗，受過高級心臟救命術訓練課程，平時對病人極有耐心，且多次受到顧客書面表揚；只要工作閒暇，她總是自動自發的幫無人照護的病人洗澡、幫不良於行的病患下床復健，對於這麼一個具有專業又有愛心的護理人員，當然能承擔這份工作！左為連玉璽護理長，右為張淑萍